

ABSTRAK

Don's Salon Babakan Jeruk adalah usaha perorangan yang bergerak di bidang jasa salon, yang telah berdiri sejak tahun 2009, dan terletak di Jalan Babakan Jeruk 1 No. 81, Bandung. Masalah yang dihadapi salon yaitu omset pendapatan yang tidak mencapai target penghasilan sebesar $\pm$ Rp.16.000.000 per bulan, akan tetapi saat ini masih berkisar antara Rp.8.000.000 – Rp.14.000.000 per bulan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, mengetahui keunggulan dan kelemahan, mengetahui tingkat kepuasan konsumen, memberikan usulan *Segmentation*, *Targeting*, dan *Positioning* yang tepat, serta memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh Don's Salon.

Variabel atau atribut penelitian disusun dengan menggunakan bauran pemasaran STP dan 7P. Kemudian dilakukan uji validitas konstruk kepada 3 dosen bidang manajemen. Dilanjutkan dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan ke-30 responden kepada orang-orang yang pernah menggunakan jasa salon yang berada pada radius 0-2 km dari Don's Salon. Kemudian melakukan pengolahan terhadap kuesioner pendahuluan dengan menggunakan metode persentase untuk mengetahui variabel yang dianggap penting oleh konsumen serta mengetahui pesaingnya. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner penelitian terhadap 110 kuesioner dengan metode *purposive sampling* yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa Don's Salon dan Fang Salon. Kuesioner tersebut digunakan bertujuan untuk mengetahui segmentasi, target pasar potensial, *positioning*, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, tingkat kepuasan konsumen serta posisi Don's Salon dan Fang Salon.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA) untuk mengetahui posisi keunggulan Don's Salon dibandingkan Fang Salon. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan posisi tiap variabel pada kuadran. Uji hipotesis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kemudian dilakukan analisis penggabungan CA, IPA, dan Uji Hipotesis untuk mendapatkan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan serta digabungkan dengan hasil dari analisis target pasar.

Hasil dari analisis target pasar adalah konsumen pria dan wanita yang berusia 21-30 tahun, mengetahui informasi salon dari teman, pekerjaan mahasiswa dan swasta, uang saku/bulan sebesar Rp.1.000.000,00 s/d< Rp.3.000.000,00, pendapatan/bulan sebesar Rp.2.500.000,00 s/d< Rp.5.000.000,00, frekuensi kedatangan konsumen 1 bulan 1x, jasa yang sering digunakan yaitu gunting rambut, radio yang sering didengar yaitu Prambors, surat kabar yang sering dibaca yaitu Pikiran Rakyat dan Kompas, majalah yang disukai yaitu Majalah Fashion, wangi shampo yang disukai yaitu buah, media sosial yang dimiliki yaitu LINE, dan jenis lagu yang disukai yaitu Pop.

Usulan yang dapat diberikan untuk Don's Salon adalah mengembangkan kelengkapan pelayanan, perawatan rambut, fasilitas dan peralatan salon, merekrut 1 karyawan, mengganti kursi ruang tunggu, meningkatkan kerapian tempat salon, memperbaiki tampilan salon, dan melakukan promosi baik melalui media cetak maupun media sosial sehingga konsumen dapat merasa puas saat menggunakan jasa dari Don's Salon dan mencapai tujuan utama yaitu mencapai target penghasilan serta dapat memenangkan persaingan dengan memberikan *positioning* berupa slogan yaitu "*Enjoy Your New Hairstyle with Don's Salon*".

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Bauran Pemasaran	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, & Positioning</i>	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.5 Populasi Dan Sampel	2-8
2.5.1 Populasi	2-8
2.5.2 Sampel	2-8
2.6 Menentukan Ukuran Sampel	2-9
2.7 Teknik Sampling	2-9
2.7.1 <i>Probability Sampling</i>	2-10

2.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2-11
2.8 Tipe Data Berskala	2-12
2.9 Skala Pengukuran	2-13
2.10 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-16
2.11 Pengujian Validitas Instrumen	2-17
2.11.1 Pengujian Validitas Internal	2-17
2.11.2 Pengujian Validitas Eksternal	2-18
2.12 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-19
2.13 <i>Correspondence Analysis</i>	2-20
2.14 <i>Importance Performance Analysis</i>	2-21
2.15 Uji Hipotesis	2-24
2.15.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penulisan	3-1
3.2 Keterangan Metodologi Penulisan	3-5
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	3-5
3.2.2 Identifikasi Masalah	3-5
3.2.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.2.4 Perumusan Masalah	3-6
3.2.5 Tujuan Penelitian	3-6
3.2.6 Identifikasi Variabel Penelitian	3-7
3.2.7 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-9
3.2.8 Validitas Konstruk Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-11
3.2.9 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-11
3.2.10 Pengolahan Data Pendahuluan	3-12
3.2.11 Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Penelitian	3-12
3.2.12 Penentuan Jumlah Sampel	3-12
3.2.13 Revisi Kuesioner Penelitian	3-13
3.2.14 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-13
3.2.15 Pengujian Validitas Instrumen	3-14

3.2.16 Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-15
3.2.17 Pengolahan Data	3-16
3.2.18 Analisis	3-22
3.2.19 Usulan	3-24
3.2.20 Kesimpulan dan Saran	3-24

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Latar Belakang Don's Salon	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-2
4.2 Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2.1 Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.3 Kuesioner Penelitian	4-5
4.3.1 Hasil Kuesioner Penelitian	4-6

BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Hasil Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2 Hasil Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-6
5.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan ..	5-7
5.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Performansi ...	5-9
5.4 Pengujian <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5-10
5.5 Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	5-14
5.6 Pengujian Hipotesis	5-19
5.7 Analisis Gabungan Antara CA, IPA, dan Uji Hipotesis	5-22
5.8 Pengolahan Data <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i>	5-25
5.8.1 <i>Segmentation</i>	5-25
5.8.2 <i>Targeting</i>	5-40
5.8.3 <i>Positioning</i>	5-41
5.9 Usulan.....	5-43

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-10

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Pendapatan Tahun 2015	1-2
3.1	Variabel-Variabel Penelitian	3-8
3.2	Segmentasi Don's Salon.....	3-9
3.3	Rangkuman Hasil CA, IPA, dan Uji Hipotesis	3-23
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	4-4
4.3	Hasil Data Pesaing Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.4	Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4-5
4.5	Segmentasi Berdasarkan Usia	4-5
4.6	Segmentasi Berdasarkan Mengetahui Don's Salon	4-6
4.7	Segmentasi Berdasarkan Pekerjaan.....	4-6
4.8	Segmentasi Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	4-6
4.9	Segmentasi Berdasarkan Pendapatan Perbulan	4-6
4.10	Segmentasi Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Salon.....	4-7
4.11	Segmentasi Berdasarkan Jasa yang Sering Digunakan	4-7
4.12	Segmentasi Berdasarkan Jenis Jasa Yang Sering Digunakan	4-7
4.13	Segmentasi Berdasarkan Radio yang Sering Didengar	4-8
4.14	Segmentasi Berdasarkan Surat Kabar yang Sering Dibaca	4-8
4.15	Segmentasi Berdasarkan Jenis Majalah yang Disukai	4-8
4.16	Segmentasi Berdasarkan Wangi Shampo yang Disukai	4-9
4.17	Segmentasi Berdasarkan Media Sosial yang Dimiliki	4-9
4.18	Segmentasi Berdasarkan Jenis Lagu yang Disukai	4-9
4.19	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan	4-10
4.20	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja	4-11
4.21	Hasil Kuesioner Penelitian Peringkat Salon	4-12
5.1	Hasil Data Pesaing Kusioner Pendahuluan	5-1
5.2	Hasil Variabel Kuesioner Pendahuluan.....	5-3

5.3	Variabel yang Tidak Penting Kuesioner Pendahuluan.....	5-4
5.4	Hasil Akhir Variabel yang Dianggap Penting	5-4
5.5	Hasil Akhir Variabel yang Dianggap Penting (lanjutan)	5-5
5.6	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5-7
5.7	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-8
5.8	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja.....	5-9
5.9	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-10
5.10	Jumlah Responden Dalam Penilaian Peringkat Tiap Variabel.....	5-11
5.11	Variabel Keunggulan Don's Salon Dibandingkan Dengan Salon Fang	5-13
5.12	Variabel Tertinggal Don's Salon Dibandingkan Dengan Salon Fang	5-14
5.13	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	5-15
5.14	Variabel-variabel di Kuadran 1	5-17
5.15	Variabel-variabel di Kuadran 2	5-17
5.16	Variabel-variabel di Kuadran 3	5-18
5.17	Variabel-variabel di Kuadran 4	5-19
5.18	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Kepuasan	5-20
5.19	Skala Prioritas Perbaikan	5-23
5.20	Variabel Skala Prioritas.....	5-24
5.21	Rangkuman Hasil Segmentasi.....	5-39
5.22	Rangkuman Hasil Segmentasi (lanjutan)	5-40
5.23	Rangkuman Hasil Target Pasar	5-40
5.24	Variabel Keunggulan Don's Salon.....	5-42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Pendapatan Tahun 2015	1-3
2.1	Teknik Sampling	2-10
2.2	Diagram <i>Cartesius</i>	2-23
3.1	Metodologi Penulisan.....	3-1
3.1	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-2
3.1	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-3
3.1	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-4
3.2	Diagram <i>Cartesius</i>	3-18
3.3	Grafik Uji Hipotesis	3-21
4.1	Struktur Organisasi Don's Salon Babakan Jeruk	4-2
5.1	Diagram <i>Pie Chart</i> Pesaing.....	5-2
5.2	Grafik <i>Correspondence Analysis</i>	5-12
5.3	Grafik Pengukuran Jarak <i>Correspondence Analysis</i>	5-13
5.4	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	5-16
5.5	Grafik Uji Hipotesis	5-21
5.6	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	5-25
5.7	<i>Pie Chart</i> Usia	5-25
5.8	<i>Pie Chart</i> Mengetahui Don's Salon	5-26
5.9	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5-27
5.10	<i>Pie Chart</i> Uang Saku Perbulan	5-28
5.11	<i>Pie Chart</i> Pendapatan Perbulan.....	5-29
5.12	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Menggunakan Jasa Salon	5-30
5.13	<i>Pie Chart</i> Kondisi Menggunakan Jasa Salon	5-31
5.14	<i>Pie Chart</i> Informasi Mengenai Salon	5-32
5.15	<i>Pie Chart</i> Radio yang Sering Didengar.....	5-33
5.16	<i>Pie Chart</i> Surat Kabar yang Sering Dibaca	5-34
5.17	<i>Pie Chart</i> Jenis Majalah yang Disukai	5-35

5.18	<i>Pie Chart</i> Wangi Shampo yang Disukai	5-36
5.19	<i>Pie Chart</i> Media Sosial yang Dimiliki	5-37
5.20	<i>Pie Chart</i> Jenis Lagu yang Disukai.....	5-38
5.21	Kursi Don's Salon	5-47
5.22	Kursi Fang Salon	5-48
5.23	Usulan Kursi Ruang Tunggu.....	5-48
5.24	Tata Letak Don's Salon	5-49
5.25	<i>Speaker</i> di Fang Salon	5-52
5.26	Spanduk Don's Salon	5-54
5.27	Tampilan Don's Salon	5-56
5.28	Tampilan Fang Salon 1	5-57
5.29	Tampilan Fang Salon 2	5-57
5.30	Meja Kasir Fang Salon	5-59
5.31	Kipas Angin Dinding	5-60
5.32	Kipas Angin Gantung.....	5-61
5.33	Pencucian Rambut Don's Salon	5-71
5.34	Kursi Pelayanan Don's Salon.....	5-76
5.35	Kursi Pelayanan Fang Salon	5-76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Lembar Komentar Seminar Proposal	2
2.	Lembar Bimbingan Tugas Akhir	6
3.	Lembar Komentar Seminar Isi	8
4.	Kuesioner Pendahuluan	13
5.	Kuesioner Penelitian	15
6.	Tabel Normal / Z	20
7.	Tabel Nilai r	21
8.	Lembar Komentar Validitas Konstruk	24
9.	Lembar Komentar Sidang Tugas Akhir	27

